

# 購票觀賞藝文表演，留心權益不掃興！

日期：102-02-06 資料來源：消費者保護處

行政院消費者保護會為了合理保障消費者購票觀賞藝文表演活動的權益，已責成主管機關文化部訂定「藝文表演票券定型化契約範本暨其應記載及不得記載事項」，並於去（101）年7月1日公告施行。

鑒於新春期間民眾消費熱絡，購票觀賞藝文表演活動的機會亦多，為避免因為消費糾紛掃了新春遊興，在此提醒民眾注意以下購票資訊，以保護自己的權益：

## 一、業者應提供申請退、換票之機制

國內多數藝文表演團體歷來均訂有票券的退、換機制。因此，為維護消費者的權益，主管機關亦規定業者應提供藝文表演票券退、換票機制。而消費者申請退、換票的期限，應為該票券所載演出時間前一定期間（但不得超過10日）。

例如：業者約定演出時間前10日可申請退、換票，而票券所載演出時間為2月10日，則消費者申請退、換票須在1月31日以前，即2月1日以後就不能申請退、換票。

另外，業者所得收取的手續費，最多亦不能超過票面金額10%；惟申請退、換票的事由如不可歸責於消費者，業者亦不得收取手續費。

## 二、票券毀損、滅失及遺失時可有條件入場

消費者購買的票券毀損、滅失及遺失時，該票券如果是「**記名式**」票券，仍可持身分證明及票券購買證明入場觀賞；如果是「**劃位式**」無記名票券，持有票券購買證明且無其他票券持有人進場時，亦得入場觀賞。但消費者購買的票券如果是

「**非劃位式**」無記名票券，就不能再要求入場觀賞。

### **三、表演內容有所變動時，業者應以適當方式通知消費者**

藝文表演的主要表演人員或主要節目內容，於預定表演前發生變動時，業者應即以適當方式通知消費者及以明顯方式公告，並應說明變動的理由；縱令未為通知及公告，消費者仍得因此要求全額退費。

### **四、業者應向消費者說明票券銷售有關資訊**

業者應以適當方式向消費者說明票價、演出時間、演出地點、座次、節目名稱、銷售方式、預售期間、優惠方案及其他票券銷售上消費者所應知悉之事項。

### **五、入場規範公告及其他消費者保護措施**

業者為維護藝文表演品質、表演人及其他觀賞者權益，雖得訂立入場規範，但應於明顯處（售票處、入場處或網站）公告，使消費者知悉。另為避免表演場所因觀眾眾多，造成推擠或空氣品質不良等影響消費者權益之情形，各場次表演之票券數量亦不得超出該演出場所之容留人數管制總量。